

Zrozumieć konflikt - mediacje

Łukasz Jochemczyk

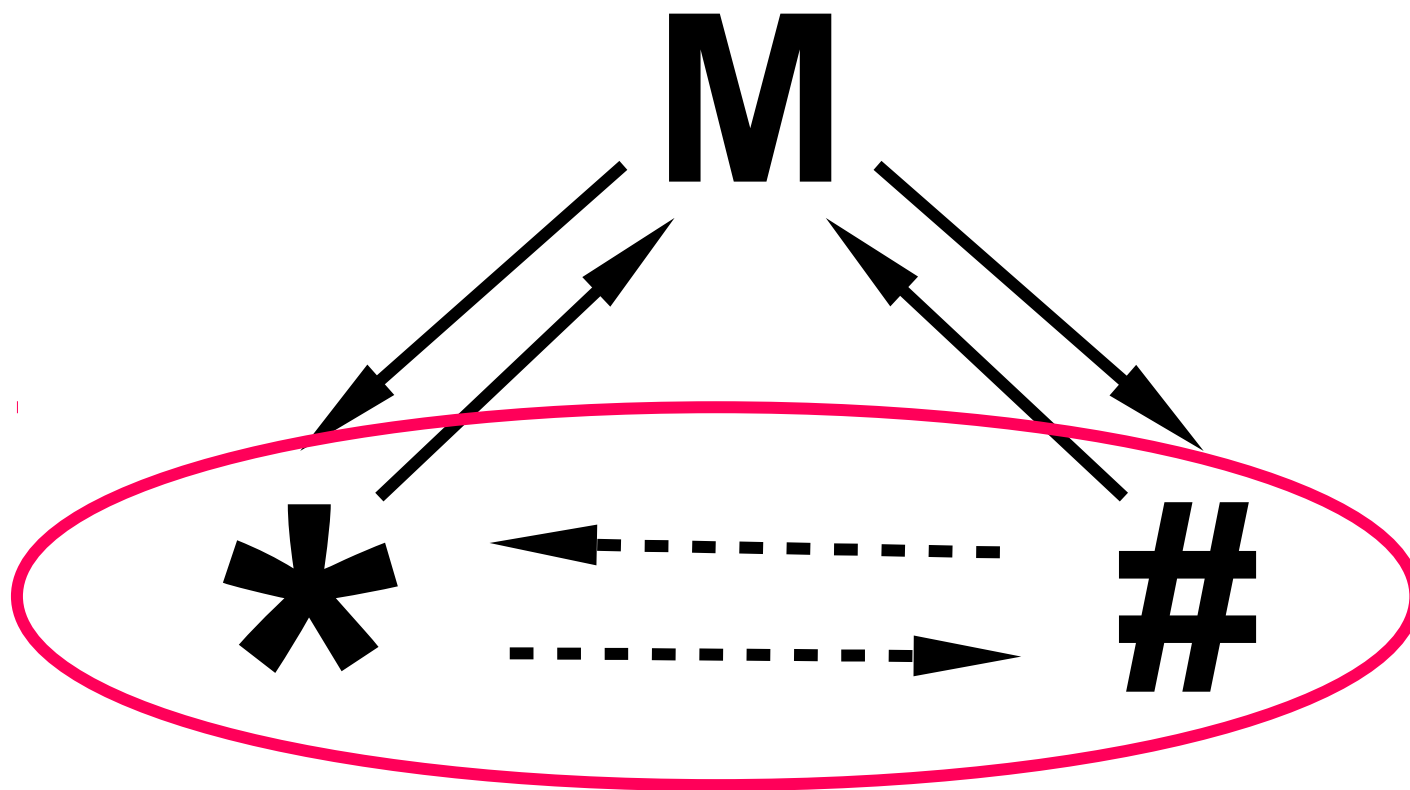
Pomocniczy TED

Mediaton and mindfully getng in the middle:

Brad Heckman at TEDxTeachersCollege

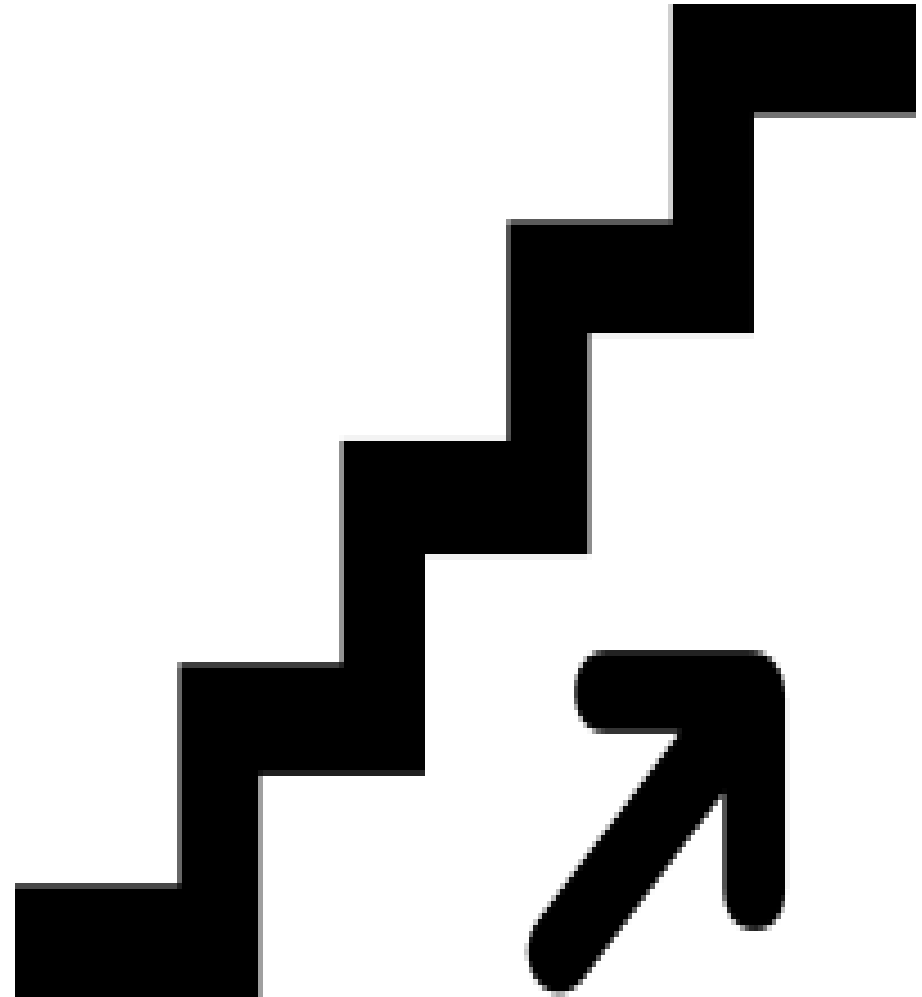
<https://www.youtube.com/watch?v=UUVmPVKaJzk>

Zasady mediacji



Zasady mediacji

- **Dobrowolność**
- **To nie jest sąd!**
 - Nie oceniamy
 - Nie sprawdzamy faktów
 - Nie szukamy prawdy
 - Nie wskazujemy kto ma rację, a kto jej nie ma
- **Koncentracja na przyszłości**



Zadania Mediatora

- Słuchanie
- Empatia
- Bezstronność
- Neutralność
- Poufność
- Oddaje decyzję stronom!
- Feedback
- Pomoc w negocjacji
- Testowanie realności o stabilności rozwiązania
- Kokusowanie (caucausowanie)



Etapy mediacji

Działania wstępne

- 1) Rozpoczęcie – monolog mediatora
- 2) Pierwsze wypowiedzi stron
- 3) Wspólna dyskusja
- 4) Ujawnianie ukrytych interesów stron sporu
- 5) Tworzenie wariantów porozumienia
- 6) Ostateczne negocjacje
- 7) Formalne porozumienie

Monolog mediatora

- Aranżacja przestrzeni
- Powitanie
 - Przedstawienie się i co-mediatora
 - Jak się do siebie zwracamy
- O mediacjach
 - O miejscu (ośrodek mediacyjny)
 - Kto podejmuje decyzje
- O procesie
 - Czym są mediacje
 - Dobrowolność
 - Mediator tylko pomaga
 - To nie jest sąd
- O stronach
 - Wasz proces
 - Wyrazić swoje oczekiwania
 - Zbadać możliwości
 - Opowiedzieć swoją historię
 - Wzajemnie się wysłuchać
 - Spróbować zrozumieć
- O mediatorach
 - Jesteśmy aby pomóc
 - Słuchamy
 - Bezstronność
 - Dajemy Wam Samym zdecydować we własnej sprawie
- Zasady pracy
 - Emocje – pozostajemy na miejscach
 - Słuchamy, gdy II str mówi
 - Notatki
 - Szanujemy się wzajemnie
 - Żadnego wyzywania się, przeklinania, dotykania, brzydkich uwag
- Oczekiwania
 - Spróbujcie znaleźć drzazgę.
 - Znajdźcie źródło konfliktu, nazwijcie je
- Sesje prywatne
- Porozumienie
- Pytania?
- Dlaczego tu jesteś i jak chciał(a)byś, aby to spotkanie się zakończyło?

Co po monologu?

- Czas dla stron
- Notujemy kwestie, interesy i możliwe rozwiązania
- Aktywnie i empatycznie słuchamy
- Rozkręcamy tłoki rozmowy
 - Staramy się doprowadzić do sytuacji, w której strony przejdą do rozmawiania ze sobą
- Nadzorujemy proces
- Sprawdzamy realność rozwiązania

Gra mediacyjna

Zasady mediacji transformacyjnych

- Podczas wprowadzenia mediator wyjaśnia swoją rolę i cel mediacji nastawiony na samostanowienie i wzajemne zrozumienie.
- Odpowiedzialność za wynik spoczywa na stronach.
- Mediator:
 - nie ocenia poglądów i decyzji stron
 - przyjmuje optymistyczne założenia na temat kompetencji i motywów stron
 - pozwala stronom na wyrażanie emocji zajmuje się nimi
 - dopuszcza niepewność stron i stara się ją zgłębić / zrozumieć
 - skupia się na „tu i teraz” podczas mediacji
 - reaguje na stwierdzenia stron odnośnie przeszłości
 - zdaje sobie sprawę, że konflikt może być procesem długoterminowym, a mediacja jest pojedynczą interwencją w długotrwałej sekwencji interakcji w konflikcie
 - czuje (i wyraża) poczucie sukcesu kiedy wyłania się samostanowienie i zrozumienie (nawet w niewielkim stopniu. Mediator nie postrzega braku porozumienia jako „porażki”

Mediacje transformacyjne

(Bush i Folger, 1994: The promise of mediation)

| | Tradycyjne | Transformacyjne |
|---------------------------------------|--|---|
| Definicja konfliktu | Problem Krótkoterminowa sytuacja | Okazja do transformacji Długotrwały proces |
| Idealne działanie w konflikcie | Podjęcie wspólnych działań aby rozwiązać problem. Maksymalizacja satysfakcji obu stron. | Pomoc stronom w samostanowieniu i zrozumieniu innych |
| Cel mediacji | Osiągnięcie porozumienia | |
| Rola mediatora | Kierowanie procesem rozwiązywania problemu | Drugorzędna. Strony są postrzegane jako eksperci |
| Działania mediatora | Kieruje procesem i dokonuje selekcji omawianych problemów Kieruje rozmowę ku przyszłości. Rozładowanie emocji. | Daje stronom zdecydować o kierunku rozmowy. Zachęca do rozmowy o przeszłości aby zrozumieć drugą stronę. Zachęca do wyrażania emocji. |

Konflikty bazujące na tożsamości

Model ARIA

- Antagonism
 - Podgrzewanie emocji
 - Polaryzacja
 - ✉ zmiana
- Resonance
 - Wspólne potrzeby i motywacje
 - ~ wzajemne obwinianie ✉ praca nad zmianą
- Invention
 - Kreatywność, rozwiązywanie problemów
 - Integratywna wymiana i kompensacje
- Action
 - Implementacja - cele projektu

Dodatkowa literatura:

Coleman, P; Deutsch, M. & Marcus, E. (2014) The handbook of conflict resolution. Theory and practice. (3 edycja). Rozdział 34: The mediation of conflict: context, cognition, and practice.

Coleman, P. T., Kugler, K. G., Mazzaro, K., Gozzi, C., El Zokm, N., & Kressel, K. (2015). Putting the peaces together: a situated model of mediation. *International Journal of Conflict Management*, 26(2), 145-171.